

ABSTRAK

Dimasa sekarang ini kepuasan pelanggan adalah keharusan dalam melakukan bisnis *E-commerce*. Pelanggan merupakan salah satu unsur penting dalam menjalankan *E-Commerce*. Puas atau tidaknya pelanggan dapat mempengaruhi pendapatan dari perusahaan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap situs xyz.com.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *gap* antara harapan atas layanan yang pelanggan terima dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan oleh pelanggan. Penelitian ini menggunakan empat dari lima variabel dari SERVQUAL yang terdiri dari kehandalan, ketanggapan, kepastian, empati sampel dari penelitian ini sebanyak 79 responden yang diambil dengan menggunakan *simple random sampling*. Data survei diperoleh dengan menggunakan kuesioner *online*. Dilakukan juga analisis dengan menggunakan *t-test* dan ANOVA terhadap karakteristik demografi dari responden untuk mengetahui apakah ada perbedaan antara tiap karakteristik responden terhadap harapan dan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadi *gap* antara tingkat harapan pelanggan dengan tingkat kepuasan pelanggan pada situs xyz.com sebesar – 0,39 yang berarti bahwa pelanggan xyz.com merasa kinerja perusahaan dalam memberikan pelayanan tidak memenuhi harapan dari pelanggan. Kemudian dari analisis karakteristik demografi didapatkan perbedaan antara harapan dan kepuasan pelanggan dari sisi pendapatan dan usia dari responden.

Kata Kunci : *Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, Gap, E-Commerce, Transaksi*